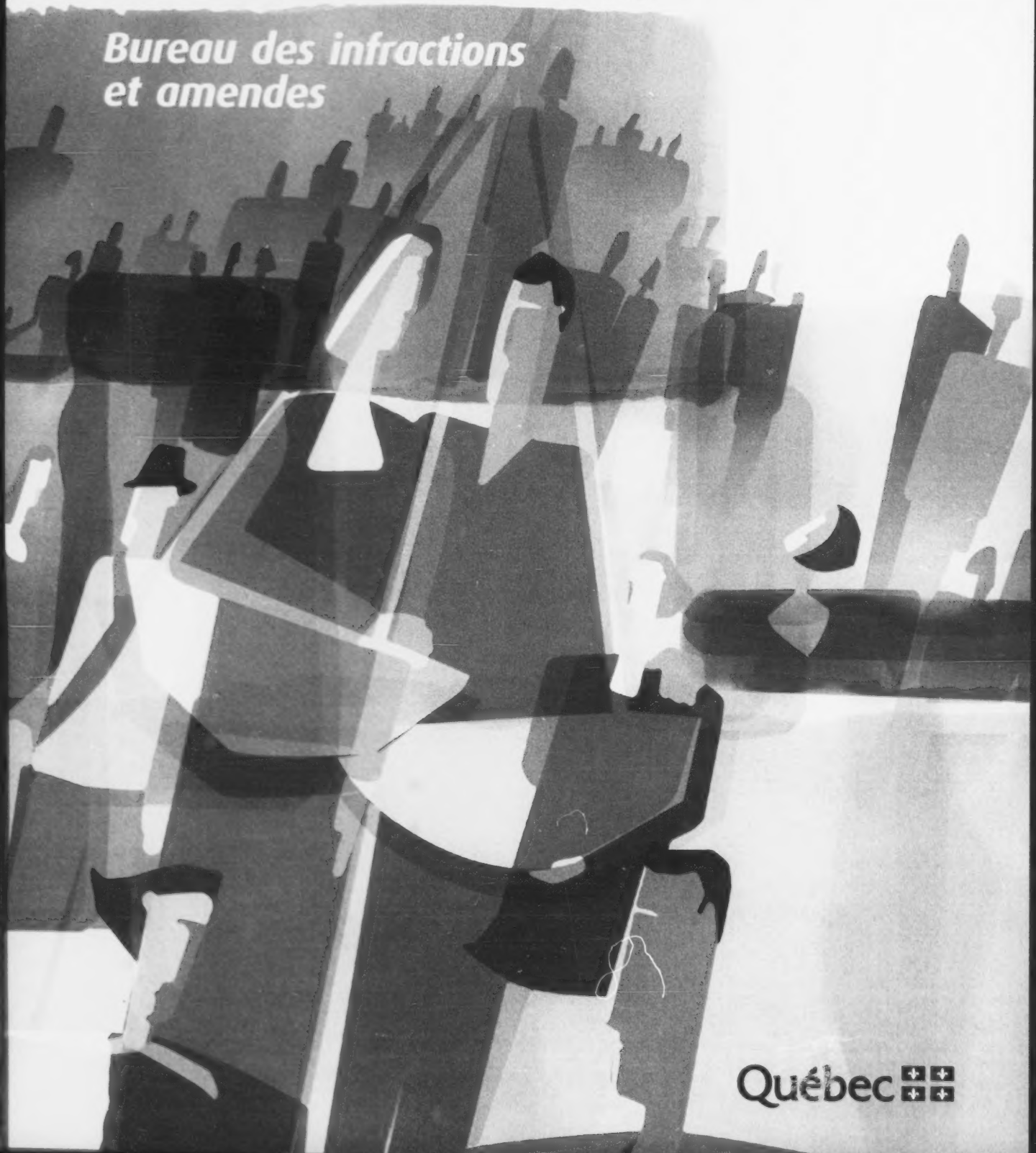
# PLAN D'ACTION 2011·2012

## *Bureau des infractions et amendes*



Québec

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
1er étage, Bureau 1.30
Québec (Québec) G1A 1A4

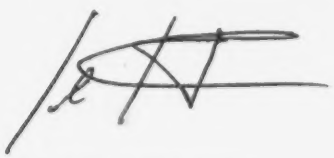
Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le plan d'action annuel du Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice, pour l'année financière 2011-2012.

Ce plan est produit conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique (L.Q. 2000, chapitre 8) et aux engagements contenus dans la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, le sous-ministre associé des services à l'organisation et le directeur général du Bureau.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le ministre de la Justice et procureur général,



Québec, septembre 2011

# TABLE DES MATIÈRES

**Message de la directrice générale** ..... 7

**Introduction** ..... 9

1. L'ORGANISATION ..... 11

1.1 La mission ..... 11

1.2 La clientèle ..... 11

1.3 La structure ..... 12

1.4 Les services ..... 12

1.5 Les ressources disponibles ..... 13

2. LES ENJEUX, LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET LES AXES D'INTERVENTION ..... 15

2.1 Les objectifs, les indicateurs et les cibles ..... 15

3. LA REDDITION DE COMPTES ..... 19

ANNEXE ORGANIGRAMME DU BIA ..... 20

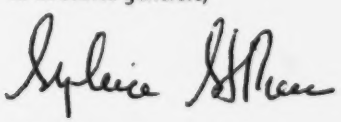
# MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Au nom des membres du comité de direction et de tout le personnel, j'ai le plaisir de vous présenter le *Plan d'action 2011-2012* du Bureau des infractions et amendes (BIA). Ce plan vise à poursuivre les actions entreprises afin de consolider les acquis et d'optimiser nos services.

Le présent plan fait état des activités que le BIA entend réaliser au cours de l'année afin de continuer à offrir aux citoyens, à ses partenaires et à ses mandants des services de qualité. Le *Plan d'action 2011-2012* poursuit une série d'objectifs qui s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue. Ces objectifs sont également liés à la planification stratégique 2010-2015 du ministère de la Justice.

Au cœur de ce plan d'action se trouve une vision d'avenir à la mesure des défis à relever. Le BIA veut consolider son rôle de chef de file en matière de gestion des infractions et d'exécution des jugements en matières criminelle et pénale au Québec. Pour concrétiser cette vision, le BIA entend poursuivre son travail en étroite collaboration avec tous les intervenants participant à l'administration de la justice.

La directrice générale,

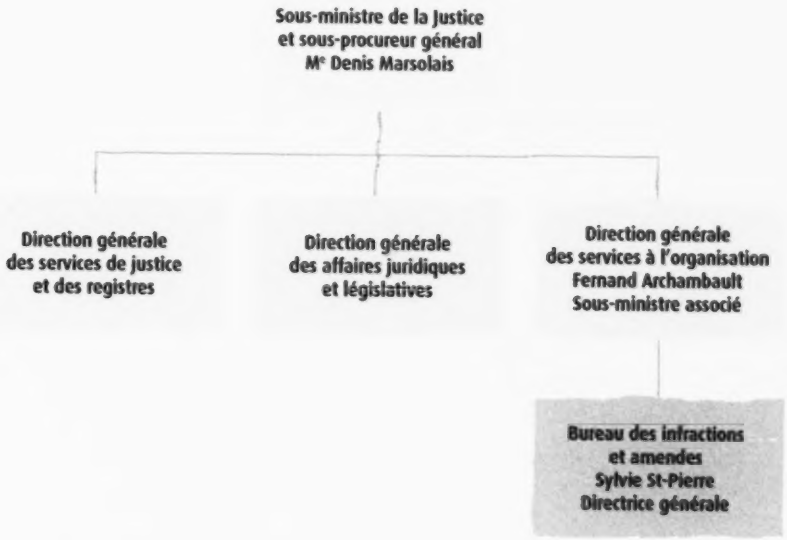


**Sylvie St-Pierre**

# INTRODUCTION

Ce plan est produit conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01) et aux engagements contenus dans la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) du BIA, conclue en juin 2001.

Comme l'indique l'organigramme ci-dessous, le BIA relève hiérarchiquement du sous-ministre associé à la Direction générale des services à l'organisation.



# 1 L'ORGANISATION

## 1.1 LA MISSION

Le BIA a pour mission de voir à l'administration des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1). De plus, le BIA doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le BIA vise à assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir l'effet dissuasif des peines imposées par les tribunaux. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État et souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises qui doivent acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

De plus, pour réaliser pleinement sa mission, le BIA s'associe à différents intervenants, tels que la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), Revenu Québec, le ministère des Finances, les agents de la paix ainsi que différents organismes reliés à l'administration de la justice.

## 1.2 LA CLIENTÈLE

Le BIA compte deux types de clientèle : les citoyens et les mandants.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Le BIA compte près de 275 mandants, tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), cette dernière étant également un partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au BIA des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction.

De plus, le BIA participe, à titre de mandataire, à la mise en œuvre de différentes ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement de certaines infractions pénales devant les cours municipales. Le BIA assure également le traitement de certaines contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

## 1.3 LA STRUCTURE

Sous l'autorité de la directrice générale, le personnel du BIA travaille au sein des trois directions suivantes : la Direction du soutien aux opérations, la Direction de la perception des amendes et la Direction de la gestion des infractions. L'organigramme détaillé du BIA est présenté en annexe.

- La Direction générale définit les orientations du BIA, conformément à la planification stratégique du ministère. Elle définit aussi les lignes directrices pour l'ensemble des activités des directions pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés afin de réaliser sa mission. Enfin, elle rend des comptes annuellement auprès de l'Assemblée nationale par le dépôt de son rapport annuel.
- La Direction du soutien aux opérations a pour mandat de coordonner les activités de soutien administratif du BIA au regard de la gestion des ressources humaines, matérielles, technologiques et financières. De plus, elle traite les plaidoyers et les paiements, conformément aux dispositions du Code de procédure pénale. Enfin, elle assure le service de renseignements auprès des citoyens et des mandants en ce qui concerne le suivi des dossiers.
- La Direction de la perception des amendes a pour mandat d'exécuter les jugements et de recouvrer les amendes et les frais judiciaires prévus dans la majorité des lois appliquées au Québec, conformément au Code de procédure pénale. Elle traite les demandes des personnes ou des entreprises qui désirent convenir d'un mode de paiement, et elle entreprend des mesures d'exécution forcée en ce qui concerne les sommes non payées dans le délai prescrit par le tribunal. Les activités de perception des amendes sont exercées dans 11 points de service appelés les bureaux régionaux des infractions et amendes (BRIA), lesquels couvrent l'ensemble du territoire québécois.
- La Direction de la gestion des infractions a pour mandat de traiter les rapports et les constats d'infraction liés à la majorité des lois pénales du Québec et à certaines lois fédérales. Elle enregistre, numérise et saisit les dossiers. Elle procède à l'analyse juridique, à la signification aux défendeurs et au transfert des dossiers au tribunal. De plus, son personnel assure un soutien technique et juridique auprès des personnes ou des entreprises, concernant les infractions.

## 1.4 LES SERVICES

**Le BIA offre les services suivants aux défendeurs :**

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements;
- divulgation de la preuve.

**Le BIA offre les services suivants aux débiteurs :**

- renseignements;
- traitement des paiements.

Lorsque les délais de paiement sont expirés, le percepteur des amendes peut mettre en œuvre différents moyens d'exécution prévus au Code de procédure pénale. Parmi ces recours, il peut :

— convenir d'une entente de paiement;

— pratiquer une saisie;

— transmettre un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ lorsque le jugement découle d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;

— offrir des travaux compensatoires;

— selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement de l'amende, demander l'imposition d'une peine d'emprisonnement.

**Le BIA offre les services suivants aux mandants :**

- encadrement et soutien;
- traitement des constats et des rapports d'infraction;
- signification des constats aux contrevenants;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- information sur le suivi des demandes de poursuite judiciaire.

## 1.5 LES RESSOURCES DISPONIBLES

**Les ressources humaines**

Pour l'exercice 2011-2012, l'effectif régulier total autorisé par le Ministère s'élève à 130 équivalents temps complet (ETC).

**Les ressources financières**

Les ressources financières allouées au BIA seront de 12,4 M$ : 7,5 M$ pour la rémunération, 2,5 M$ pour le fonctionnement et 2,4 M$ en immobilisations.

# LES ENJEUX, LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET LES AXES D'INTERVENTION 2

Les orientations stratégiques et les axes d'intervention retenus par le BIA ont été définis en tenant compte des orientations et des dispositions de la Loi sur l'administration publique ainsi que des préoccupations gouvernementales concernant la modernisation. Ils rejoignent les aspects de la mission du ministère de la Justice, lesquels consistent à s'assurer du respect des lois et à donner accès à un système de justice de qualité. Les enjeux correspondent à ceux du *Plan stratégique 2010-2015* du ministère de la Justice.

| | ORIENTATION STRATÉGIQUE | AXE D'INTERVENTION |
|---|---|---|
| **ENJEU 1**<br>L'accessibilité à la justice et au droit | Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen | • Les relations avec les citoyens |
| **ENJEU 2**<br>Une organisation performante et novatrice | Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité au bénéfice du citoyen | • La performance du BIA |
| | | • Les relations avec les partenaires |
| | | • L'amélioration des outils de gestion |

## 2.1 LES OBJECTIFS, LES INDICATEURS ET LES CIBLES

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2011-2012 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le BIA dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*. Les objectifs tiennent compte, d'une part, du contexte dans lequel le BIA évolue présentement et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles qui sont à sa disposition.

Les tableaux qui suivent présentent les objectifs, les indicateurs et les cibles.

**ORIENTATION 1** **Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen**

**AXE 1.1**
**LES RELATIONS AVEC LES CITOYENS**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE |
|---|---|---|
| Améliorer l'accessibilité de nos services | % des appels téléphoniques répondus dans un délai de deux minutes, à compter du moment où vous avez fait un choix dans le menu | 80 % |
| | Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits à la solution de la gestion des infractions et de la perception des amendes (SGIPA) | 30 jours |
| Améliorer l'offre de service en ligne et en faire la promotion | % des paiements effectués par Internet et la réponse vocale interactive | 12 % |

**ORIENTATION 2** : **Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité au bénéfice du citoyen**

**AXE 2.1**
**LA PERFORMANCE DU BIA**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE |
|---|---|---|
| Traiter dans les délais les rapports d'infraction généraux et les constats d'infraction provenant des mandants | % des constats d'infraction, requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours de la date de réception au BIA. | 80 % |
| Assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence | % des jugements dans lesquels le résultat fixé[1] a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception[2] au BIA | 83 % |
| Favoriser la réduction de l'inventaire des jugements à traiter | % du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière | >100 % |
| Limiter la dépense pour créances douteuses | % de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années | 4 % |
| Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre | Rapport entre les recettes et les ETC utilisés | 610 000 $ |
| | Rapport entre les recettes et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations) | 15,1 |
| Utiliser les technologies d'information pour optimiser la performance | Mise en place des outils de gestion et de suivi pour le centre d'appel (OCA) | Terminer la mise en place des recommandations du dossier d'affaires OCA |
| | Contribution à la mise en place d'un greffe virtuel (GV) pour le traitement des jugements effectués par le greffe central | Mise en place des recommandations du dossier d'affaires GV |

1. Les résultats fixés correspondent à :
   - une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
   - un mandat d'amener, d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
   - le transfert à une agence de recouvrement effectué.

   Dans de tels cas, le percepteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas;
   - un solde nul.
2. Date de création du mémoire de frais.

**AXE 2.2**
**LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE |
|---|---|---|
| Définir et diffuser une offre de service aux mandants et aux poursuivants | D'ici le 31 mars 2014, revoir le suivi aux mandants et le rendre disponible pour 100 % des mandants | Révision du suivi aux mandants |
| | D'ici le 31 mars 2012, revoir le suivi des dossiers de perception et le rendre disponible pour 100 % des poursuivants | 100 % |

**AXE 2.3**
**L'AMÉLIORATION DES OUTILS DE GESTION**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE |
|---|---|---|
| Élaborer un modèle de coût de revient pour les produits et services du BIA | Dépôt d'un modèle de coût de revient | Approbation du modèle |
| D'ici le 31 mars 2013, mettre en place un modèle de coût de revient pour les produits et services du BIA | Mise en place d'un modèle de coût de revient | |
| D'ici le 31 mars 2012, mettre en place des indicateurs de gestion pour la prise de décision stratégique et tactique du BIA | Mise en place d'indicateurs de gestion | Mise en place des indicateurs de gestion au BIA |

# LA REDDITION DE COMPTES 3

Pour effectuer sa reddition de comptes, le BIA produit annuellement un rapport de gestion portant sur son plan d'action. Il est publié au même moment que celui du ministère de la Justice du Québec.

**EN FOI DE QUOI, LE PRÉSENT PLAN D'ACTION A ÉTÉ SIGNÉ À QUÉBEC.**

La directrice générale
du Bureau des infractions et amendes,

**Sylvie St-Pierre**

Le sous-ministre associé
à la Direction générale des
services à l'organisation,

**Fernand Archambault**

Le sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général,

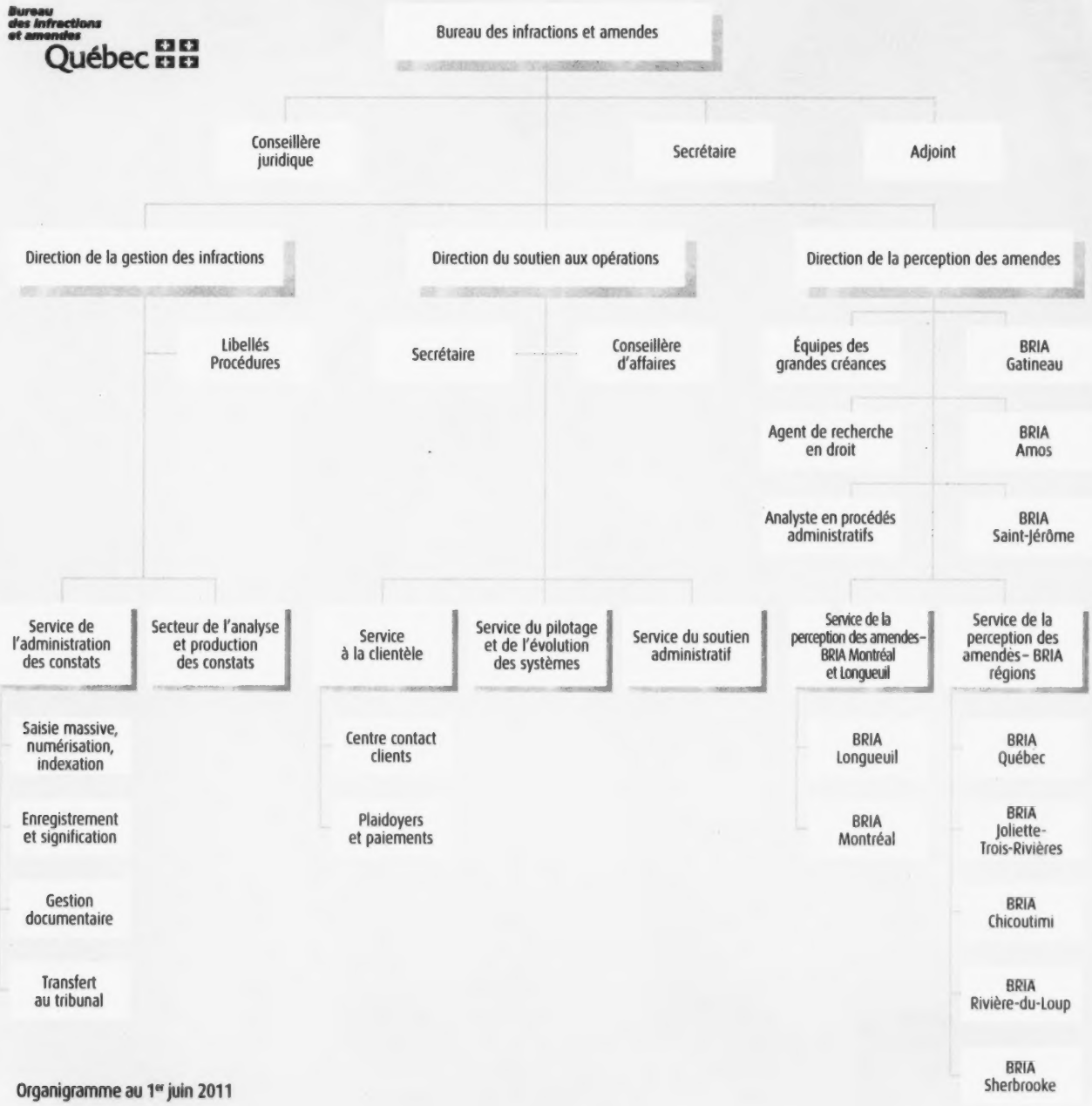
**Denis Marsolais**

Le ministre de la Justice,

**Jean-Marc Fournier**

# ORGANIGRAMME DU BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

ANNEXE




Organigramme au 1er juin 2011

justice.gouv.qc.ca

AU QUÉB
LA JUSTI
*est à votr*
*service*

Justice Québec